



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA SEGUROC S.A. -
2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración de Empresas

Autor:

Br. Darlin Elizabeth Murga Paredes

Asesor:

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico al Padre Celestial, por concederme el don de la vida y permitirme culminar mi formación profesional; a mi madrecita por ser el motor y motivo más extraordinario de mi vida. A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento será tan especial para ti como lo es para mí. A mi asesora, por haber aportado a mi formación tanto profesional y como ser humano. A Wilson, Jorge y Manuel mis hermanos que siempre me brindan el calor familiar y son mi motivación para lograr esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sus bendiciones en estos logros de mi vida profesional, por cuidarme en salud y permitirme seguir cumpliendo mis objetivos; por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradezco a la empresa Seguroc, por brindarme las facilidades y el apoyo en la elaboración en la presente tesis.

Para concluir a mi prestigiosa Universidad y a mi asesora de tesis, por permitirme concluir con esta etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en este trabajo

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
ÍNDICE DE ANEXOS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema.....	28
1.3. Objetivos:	28
1.3.1. Objetivo general:	28
1.3.2. Objetivos específicos:	28
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	29
2.1. Tipo de Investigación:	29
2.2. Población y muestra:	29
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:	29
2.4. Procedimientos:	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS	31
3.1. Resultados de los niveles de satisfacción de los colaboradores	31
3.2. Resultados de satisfacción del pago de horas extras de la remuneración	31
3.3. Resultados de los niveles de satisfacción del pago del salario de la remuneración	32
3.4. Resultados de satisfacción del pago de beneficios sociales de la adaptabilidad	32
3.5. Resultados de satisfacción de relación con los compañeros de trabajo de la adaptabilidad	33
3.6. Resultados de satisfacción del régimen de contratación de condiciones generales	33
3.7. Resultados de satisfacción distribución física del ambiente de trabajo de condiciones generales	34
3.8. Resultados de satisfacción tratamiento justo del jefe de liderazgo	34
3.9. Resultados de satisfacción tareas o trabajos recargados de liderazgo	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
4.1. Discusión.....	36
4.2. Conclusiones:.....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1.1. Respuestas a la insatisfacción en el puesto.....	23
Figura n.º 1.2. La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo. 25	
Figura n.º 3.1. Niveles de Satisfacción.....	31
Figura n.º 3.2. Pago de horas extras.....	31
Figura n.º 3.3. Salario.....	32
Figura n.º 3.4. Pago de beneficios sociales.	32
Figura n.º 3.5. Relación con los compañeros	33
Figura n.º 3.6. Régimen de contratación.....	33
Figura n.º 3.7. Distribución física del ambiente de trabajo.	34
Figura n.º 3.8. Tratamiento justo del jefe	34
Figura n.º 3.9. Tareas o trabajos recargados.....	35

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo n.º 1 Instrumento de Satisfacción Laboral	43
Anexo n.º 2 Validación de Instrumento I	44
Anexo n.º 3 Validación de Instrumento II	45
Anexo n.º 4 Validación de Instrumento III	46
Anexo n.º 5 Matriz de Consistencia	47
Anexo n.º 6 Matriz de Operacionalización	48

RESUMEN

La presente tesis, tiene como propósito analizar la satisfacción de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima. Es una investigación descriptiva de tipo cualitativa; la población objetivo estuvo constituida por 55 colaboradores 25 varones y 30 mujeres que trabajan en Seguroc S.A. 2018. Para recolectar los datos, se utilizó el “cuestionario de satisfacción laboral” elaborado por (Incio, Gómez; Velásquez, 2011) basado en la teoría de Frederick Herzberg, la validez fue determinada por el juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cron Bach (0,807); los datos recolectados fueron procesados con el programa SPSS, en los resultado obtenidos el 18% de los colaboradores se encuentra insatisfechos referente a las dimensiones de salario, oportunidades de ascenso y pago de horas extras. Mientras que un 49% se encuentra satisfecho en las dimensiones de adaptabilidad, liderazgo, oportunidad, empatía y fiabilidad; dichos resultados de análisis de la satisfacción laboran en referencia a la percepción de los niveles de satisfacción en los colaboradores cuyos resultados permitirán que la organización tome acciones y por ende mejorar la satisfacción laboral en base a las medidas y acciones que se van considerar.

Palabras claves: *Satisfacción Laboral, Colaboradores, Empresa, Análisis.*

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to analyze the satisfaction of the employees of the company Seguroc S.A. 2018 - Lima. It is a descriptive investigation of qualitative type; the target population consisted of 55 employees, 25 men and 30 women who work at Seguroc S.A. 2018. To collect the data, we used the "job satisfaction questionnaire" prepared by (Incio, Gómez, Velásquez, 2011) based on the theory of Frederick Herzberg, the validity was determined by expert judgment and reliability with the coefficient Alpha by Cron Bach (0.807); the data collected were processed with the SPSS program, in the results obtained 18% of the employees are dissatisfied with the salary dimensions, opportunities for promotion and payment of overtime. While 49% are satisfied in the dimensions of adaptability, leadership, opportunity, empathy and reliability; These results of satisfaction analysis work in reference to the perception of the levels of satisfaction in the employees whose results will allow the organization to take actions and therefore improve the job satisfaction based on the measures and actions that are going to be considered.

Keywords: Labor Satisfaction, Collaborators, Company, Analysis.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aparicio, G. (8 de 2 de 2018). ¿Son felices los trabajadores de tu empresa? Mexico. Obtenido de <https://expansion.mx/carrera/2018/02/07/son-felices-los-trabajadores-de-tu-empresa>
- Asustin. (2004). Técnicas de Recolección de Información en Investigaciones Cualitativas. Normas APA. Obtenido de <http://normasapa.net/tecnicas-recoleccion-datos/>
- Aveiga, D. J. (2014). *“Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy’s del Norte de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo de Enero–Agosto 2013” (Tesis de Grado)*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas, Guayaquil – Ecuador.
- Bock, M. (2015). El impacto del clima laboral sobre la empresa. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Carranceja Díez, B. (2017). *Análisis de la Satisfacción laboral en el sector bancario: Aplicación al Banco Santander (Tesis de Grado)*. Universidad de Cantabria, Escuela de Administración y Dirección de Empresas, Cantabria. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/12807/CARRANCEJADIEZBEL EN.pdf?sequence=1>
- Carranza Yzaguirre, J. F. (2015). *Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la Ciudad de cajamarca año 2015 (Tesis de Maestría)*. Universidad Privada del Norte, Escuela de Post Grado, Cajamarca. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_bdb1ad53529270d34ea25f5bc68637d4
- Chiavenato. (2000). *Desempeño laboral* (Vol. VIII). Revista de Ciencias Sociales. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Cisneros, A. M. (2015). *"Comunicación Interna y Satisfacción Laboral" (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet) (Tesis de Grado)*. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>
- Davis, & Wnewetrom. (1991). *Satisfacción laboral* (Vol. VIII). Revista de Ciencias Sociales. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Directivos, R. (13 de 4 de 2015). La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Escobar, D. (09 de Setiembre de 2018). *Ascendo.blog*. (F. Morales, Editor) Obtenido de <https://blog.acsendo.com/ausentismo-laboral-diana-escobar/>
- Fidias, G., & Arias. (21 de Abril de 2012). tipos y diseño de la investigacion. Obtenido de http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Gayosso, D. G., Portillo, M. T., Maynez, A., Hernández, A., Ortega, V. E., & Martínez, G. (2015). *Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior en Ciudad Juárez*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Facultad de Ingeniería Industrial, Ciudad de Juarez. Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/viewFile/754/721>
- Gibson. (2006). *Satisfacción Laboral*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Great Place to Work Institute Perú. (2015). Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Gubbins, A. M. (02 de Julio de 2015). *Great Place to Work Institute Perú*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Hernandez. (2003). Diseño no experimental. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0073953/cap03.pdf>

- Hernandez. (6-7 de 2010). LOS PARADIGMAS DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Obtenido de file:///C:/Users/dmurga/Downloads/167-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1109-1-10-20180205.pdf
- Hernandez. (6-7 de 2015). LOS PARADIGMAS DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Obtenido de file:///C:/Users/dmurga/Downloads/167-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1109-1-10-20180205.pdf
- Herrera, V. (2018). *Instituto Nacional de Salud Mental*. Obtenido de <https://trome.pe/actualidad/30-peruanos-contento-actividades-companeros-clima-laboral-82222>
- Herzberg. (1967). *La Teoría de los dos factores*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Hurtado. (2000). Población y Muestra. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063522/cap03.pdf>
- Incio, Gómez; Velásquez. (2011). *Niveles de Satisfacción laboral en Banca Comercial*.
- Julca, D. R. (2014). Influencia de la comunicación organizacional del flujo cruzado en las relaciones laborales individuales en los colaboradores de Nexus Technology Sac 2014. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8505/JULCA%20JULCA%20DEYSI%20ROSA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kerlinger. (1979). Diseño de investigación no experimental. Obtenido de file:///C:/Users/dmurga/Downloads/Diseno_No_Experimental_Hernandez.pdf
- Kreitner, & Kinicki. (1997). Satisfacción laboral. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Lawler. (1973). *El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Locke. (1976). *Dimensiones en la satisfacción laboral*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1713/TESIS_CARHUAPUMA%20PACHAS_Y_GARC%C3%8DA%20PEREZ_Y_SANTOS%20ZAPATA.pdf?sequence=4
- Lomas Púa, R. (2017). “*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*” (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post Grado, Tarapoto - Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1
- López, K. N. (2018). “*Comunicación Organizacional y Satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima - 2016* (Tesis de Licenciada en Administración). Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de Gestión, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/438/1/TESIS%20KETY%20CASTILLO%20LOPEZ%202018.docx%20%281%29.pdf>
- Mancilla Cornejo, Y. P. (2017). *La Satisfacción De Los Clientes Internos En La Gestión De La Cadena Logística De La Pollería “Tradición” En La Ciudad De Tacna-2016* (Tesis de Pre Grado). Universidad Privada de Tacna, Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/302/1/Mancilla-Cornejo-Yesica-Paola.pdf>
- Mancilla Cornejo, Y. P. (2017). *La Satisfacción De Los Clientes Internos En La Gestión De La Cadena Logística De La Pollería “Tradición” En La Ciudad De Tacna-2016* (Tesis de Pre Grado). Universidad Privada de Tacna, Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/302/1/Mancilla-Cornejo-Yesica-Paola.pdf>
- Martillo Soria, J. A. (26 de Febrero de 2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Escuela de Post Grado, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9870>
- Martinez. (1984). Población y Muestra. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0063522/cap03.pdf>

- Martínez, H. M. (2016). *Análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S.A. sede Iquitos periodo julio 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Escuela de Post Grado, Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4931>
- Melia, J., & Peiró, J. (1998). *Análisis de la Satisfacción laboral en el sector bancario: Aplicación al Banco Santander (Tesis de Grado)*. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/12807/CARRANCEJADIEZBEL EN.pdf?sequence=1>
- Méndez. (1995). MARCO METODOLOGICO. Obtenido de https://www.google.com.pe/search?q=que+es++T%C3%A9cnicas+e+instrumentos+de+recolecci%C3%B3n+de+datos&rlz=1C1GCEU_esPE821PE821&ei=TWjbW9_BLCx5gL7hInlAw&start=70&sa=N&ved=0ahUKEwifnLGiirTeAhXCuFkKHxtCAjk4MhDy0wMliwE&biw=1242&bih=594
- Muñoz Adanéz, A. (1976). *Satisfacción Laboral*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Nash. (1989). *Factores que determinan la Satisfacción Laboral*. El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Novoa Cano, M., & Regalado Castañeda, T. (2017). *Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa de Oltursa - Piura y Chiclayo (Tesis de licenciatura)*. Universidad de Piura, Programa Académico de Administración de Empresas., Chiclayo. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3447/AE_305.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, A. R. (2016). Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la comisión nacional para el desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal. Tarapoto, PERU. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1
- Palaci. (2005). *Desempeño laboral*. (v. i. 1315-9518, Ed.) Revista de Ciencias Sociales. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Perez, L. (26 de Marzo de 2018). *Randstad*. Obtenido de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anos-estan-satisfechos-con-su-empleo/>
- PLANNERS. (27 de 9 de 2018). "El ausentismo laboral tiene impacto directo en la productividad". Obtenido de <https://blog.acsendo.com/ausentismo-laboral-diana-escobar/>
- Randstad. (02 de 07 de 2018). La satisfacción laboral en España, por encima de Alemania, Francia, Italia y Portugal. Obtenido de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-por-encima-de-alemania-francia-italia-y-portugal/>
- Robbins. (1996). *Respuestas a la insatisfacción en el puesto*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Robbins. (1996). *Satisfacción en el trabajo*. Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Robbins. (1996). *Satisfacción Laboral*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002
- Robbins, S. (2009). *Satisfacción con el Salario*. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2009). (r. d.–2. Profesorado, Ed.) Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Robbins, S. (2009). (r. d.–2. Profesorado, Ed.) Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Robbins, S. (2009).

- Seguroc, S. (2018). *Análisis de la Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa Seguroc S.A. 2018*. Seguroc S.A., Recursos Humanos, Lima. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de <http://www.seguroc.com.pe/>
- Stephen, & Timothy. (2013). *Medición de la satisfacción laboral*. Tarapoto, Perú: Escuela Post Grado - Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1
- Supo Huilca, A. F., & Choquepuma Lertzundi, K. G. (2016). *Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la motivación que presenta el personal de la empresa Comptamos Financiera SA. (Tesis de Pre Grado)*. Universidad Nacional San Agustín, Escuela Profesional de Administración, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2402/ADSuhuaaf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- T&R Consultores. (2 de julio de 2015). Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Tamashiro, S. (2 de Julio de 2015). Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>
- Torres Palma, A. K. (2018). *Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia de El Oro (Tesis Maestría)*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Escuela de Gerencia en Servicios de Salud, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10881?mode=full>
- Universidad Católica San Pablo. (1018 de 2018). Obtenido de <https://trome.pe/actualidad/30-peruanos-contento-actividades-companeros-clima-laboral-82222>
- Watson, W. T. (08 de 2 de 2017). ¿Son felices los trabajadores de la empresa? Obtenido de <https://expansion.mx/carrera/2018/02/07/son-felices-los-trabajadores-de-tu-empresa>
- Weinert. (1985). *Satisfacción en el trabajo*. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2), 2002. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Wright, & Davis. (2003). *Satisfacción Laboral*. Revista Psicológica Científica. Com. Obtenido de <http://www.psicologiacentifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Zavala, D. (08 de Febrero de 2018). *Página web Expansión*. Obtenido de <https://expansion.mx/carrera/2018/02/07/son-felices-los-trabajadores-de-tu-empresa>
- Zúñiga, N. (18 de Febrero de 2018). Obtenido de Publimetro: <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2018/02/18/satisfaccion-laboral-subse-seis-puntos-ano-alcanza-73-trabajadores-gusto.html>